「お客さま本位の業務運営に関する方針」の

具体的取組みとその成果指標（KPI）

当社は、策定・公表した「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく具体的な取組内容を公表いたします。

また、具体的な取組結果を成果指標（KPI）を以って定量的に把握いたします。

方針１．顧客の最善の利益の追求

当社は、お客さまの満足度を向上させるため、募集記録のモニタリングを行っております。

また、募集記録のモニタリングを、団体制度商品の加入率を以って定量的に把握いたします。

＜団体制度商品の加入件数＞

- 行政書士賠償責任補償制度
- 新団体医療補償制度

方針２．利益相反の適切な管理

当社は、適切な保険募集管理態勢を構築するため、募集人ごとの会社別・商品別販売状況のモニタリングを行っております。

また、募集人ごとの会社別・商品別販売状況のモニタリングを、商品別契約件数を以って定量的に把握いたします。

＜商品別契約件数＞

- 賠償責任保険
- 火災保険
- 傷害保険

方針３．重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまに重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明するため、お客さまへの提案行動を行っております。

また、お客さまへの提案行動を、各種研修会での商品説明回数を以って定量的に把握いたします。

＜研修会での商品説明回数＞

- 新入会員研修会

方針４．顧客にふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまの意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供するため、新商品や新サービスの情報提供を行っております。

また、新商品や新サービスの情報提供を、各種広告出稿回数を以って定量的に把握いたします。

＜各種広告出稿回数＞

- 日本行政書士会連合会会報誌『月刊　日本行政』
- 各都道府県行政書士会会報誌

方針５．従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、従業員に対する教育や研修を継続的に実施するため、従業員教育を行っております。

また、従業員教育を、各種研修実施回数・資格取得者数を以って定量的に把握いたします。

＜各種研修実施回数＞

- 行政書士賠償責任補償制度に係る研修
- 新団体医療補償制度に係る研修

＜資格取得者数＞

- 損害保険募集人一般試験（基礎）
- 損害保険募集人一般試験（商品）
- FP 資格
- 簿記資格